

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam setiap penelitian diperlukan penelitian terdahulu, guna untuk memperkuat dan mendorong teori yang akan dipaparkan dalam penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu penting untuk dijadikan sebagai bahan pembanding dalam penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini menggunakan tiga penelitian terdahulu yaitu: Hussein Ahmad Alwan & Abdelhalim Issa Al-Zu'bi, Syed Ali Raza dan Nida Hanif, Chorng-Shyong Ong dan Yi-Luen Lin.

##### 2.1.1 Hussein Ahmad Alwan & Abdelhalim Issa Al-Zu'bi

Dalam penelitian ini, peneliti yang menjadi acuan adalah hasil dari penelitian (Hussein Ahmad Alwan & Abdelhalim Issa Al-Zu'bi) yang berjudul (*Determinants of Internet Banking Adoption among Customers of Commercial Banks: An Empirical Study in the Jordanian Banking Sector*).

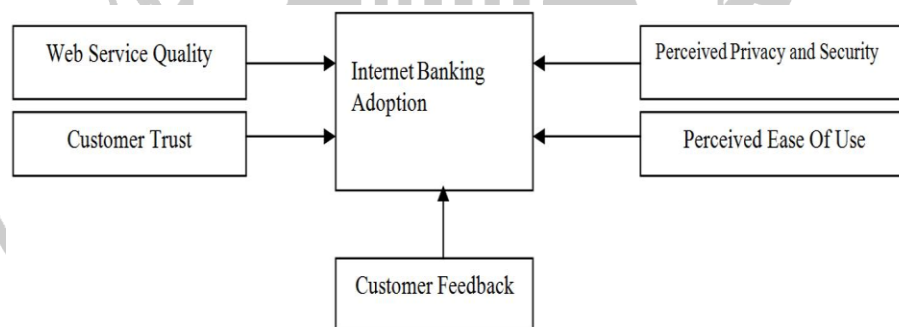
Tujuan utama dari penelitian ini yaitu bertujuan untuk menyelidiki penerapan perbankan Internet oleh nasabah bank komersial Yordania, Hambatan yang menghambat pertumbuhannya, dan solusi untuk beberapa rintangan utama yang menghadapi inovasi ini adalah teknologi.

Hasil dari penelitian ini adalah hasil yang menunjukkan bahwa Profitabilitas bank yang menggunakan *internet banking* lebih tinggi daripada non-pengguna internet, dan bank kecil dengan fokus pada layanan perbankan online, biaya lebih rendah daripada non pengguna IB (Furst et al, 2002). Internet dan E-

*commerce* merupakan jalan yang menjanjikan untuk menciptakan pemasaran dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dalam hal ini terdapat persamaan dengan peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang, Penelitian sekarang menggunakan variabel yang sama dengan peneliti sebelumnya yaitu pengaruh Kemudahan penggunaan yang dirasakan.

Perbedaan dari penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitian. Pada penelitian sebelumnya para pengguna *internet banking* di Yordania sedangkan pada peneliti sekarang objek penelitiannya pada nasabah pengguna *Klik BCA* di Surabaya. Perbedaan lainnya adalah pada jumlah responden yang digunakan peneliti sebelumnya sebanyak 600 responden sedangkan penelitian ini hanya menggunakan 117 responden.



Sumber : Hussein Ahmad Alwan & Abdelhalim Issa Al-Zu'bi

**GAMBAR 2.1**  
**KERANGKA PEMIKIRAN HUSSEIN AHMAD ALWAN DAN**  
**ABDELHALIM ISSA AL-ZUB'BI**

### 2.1.2 Penelitian Syed Ali Raza, NidaHanif

Dalam penelitian ini, peneliti yang menjadi acuan kedua adalah hasil dari penelitian (Syed Ali Raza, NidaHanif) yang berjudul (*Factors affecting*

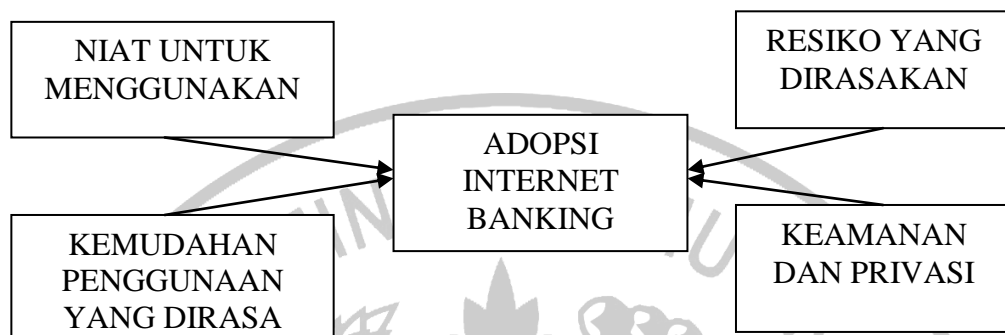
*internet Banking adoption among internal and external customers: a case of Pakistan*) dan dipublikasikan di jurnal (*Int. J. Electronic Finance, Vol. 7, No. 1, 2013*).

Tujuan dari penelitian ini adalah Studi ini mengkaji faktor penentu yang menarik pelanggan untuk mengadopsi *internet banking* di Pakistan dengan menggunakan pelanggan internal dan eksternal. Hasil dari penelitian ini adalah Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa informasi dari *internet Banking*, Resiko Yang Dirasakan, Keamanan dan privasi menunjukkan pengaruh yang lebih untuk meningkatkan niat pelanggan eksternal untuk mengadopsi layanan *Internet Banking* sementara pemerintah dukungan memberikan pengaruh yang lebih untuk pelanggan internal di adopsi studi *internet Banking services*.

Dalam hal ini terdapat persamaan dengan penelitian terdahulu dengan peneliti saat ini yang sama-sama meneliti tentang pengaruh Resiko yang dirasakan. Persamaan lainnya adalah metode pengumpulan data yang digunakan peneliti terdahulu dan peneliti sekarang sama-sama menggunakan metode kuesioner.

Sedangkan untuk perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu terletak pada objek penelitiannya. Pada penelitian terdahulu objek penelitiannya adalah pengguna *internet banking* di Pakistan sedangkan penelitian yang sekarang adalah nasabah pengguna *Klik BCA* di Surabaya. Penelitian lainnya adalah dari sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu sebanyak 361 responden sedangkan peneliti sekarang menggunakan 117 responden. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini akan membantu Bank

dan lembaga keuangan untuk melakukan strategi pelayanan yang efisien. Untuk meningkatkan adopsi *internet banking*, meningkatnya daya saing dan meningkatkan pendapatan Bank.



Sumber :Syed Ali Raza, Nida Hanif

**GAMBAR 2.2**  
**KERANGKA PEMIKIRAN SYED ALI RAZA DAN NIDA HANIF**

### 2.1.3 Penelitian Chorng-Shyong Ong dan Yi-Luen Lin

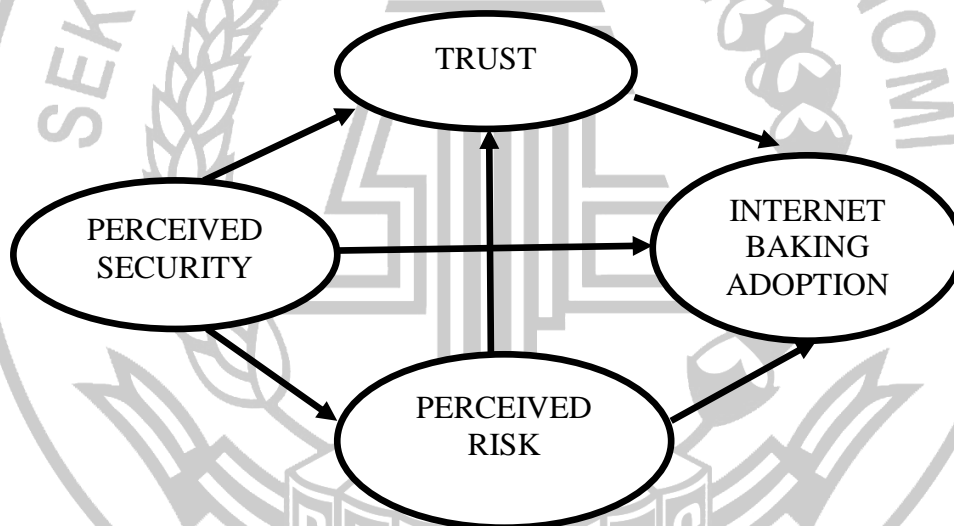
Dalam penelitian ini, peneliti ketiga mengambil dari penelitian Chorng-Shyong Ong dan Yi-Luen Lin yang berjudul *Security, Risk, and Trust in individuals internet banking adoption*, dan dipublikasikan oleh jurnal internasional studi perdagangan elektronik 2015.

Tujuan dalam penelitian ini adalah, fakta bahwa kepercayaan memiliki pengaruh khusus terhadap adopsi individu dari *internet banking* telah terbukti pada penelitian terdahulu. Namun, hanya beberapa isyarat tentang evaluasi terkait kepercayaan dilingkungan online tersebut asalkan dan definisi kepercayaan masih ambigu.

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian terdahulu dan sekarang yaitu sama-sama meneliti pengaruh keamanan yang dirasakan.

Persamaan lainnya adalah metode pengumpulan data yang digunakan peneliti terdahulu dan peneliti sekarang sama-sama menggunakan metode kuesioner.

Sedangkan untuk perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu terletak pada objek penelitiannya. Pada penelitian terdahulu objek penelitiannya adalah pengguna *internet banking* di Taiwan sedangkan penelitian yang sekarang adalah nasabah pengguna *internet Banking BCA* Surabaya. Penelitian lainnya adalah dari sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu sebanyak 362 responden sedangkan peneliti sekarang menggunakan 117 responden.



Sumber :Chorng-Shyong Ong dan Yi-Luen Lin

**GAMBAR 2.3**

**KERANGKA PEMIKIRAN CHORNG-SHYONG ONG DAN YI-LUEN LIN**

**Tabel 2.2**  
**PERSAMAAN DAN PERBEDAAN PENELITIAN TEDAHULU DAN SEKARANG**

Keterangan	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3	Penelitian yang akan dilakukan
Judul	<i>Determinants of Internet Banking Adoption among Customers of Commercial Banks: An Empirical Study in the Jordanian Banking Sector (2016)</i>	<i>Factors affecting Internet Banking adoption among Internalandexternal customers: a case of Pakistan (2013)</i>	<i>Security, Risk, and Trust in individuals Internet Banking adoption (2015)</i>	Pengaruh Resiko yang dirasakan, Keamanan yang dirasakan serta kemudahan penggunaan yang dirasa terhadap adopsi nasabah menggunakan Internet Banking Bea di surabaya (2017)
Peneliti	Hussein Ahmad Alwan & Abdelhalim Issa Al-Zu'bi	Syed Ali Raza, NidaHanif	Chorng-Shyong Ong dan Yi-Luen Lin	DesiyQur'ani
Lokasi penelitian	Yordania	Pakistan	Taiwan	Surabaya, Indonesia
Objek penelitian	Objek yang diteliti adalah penerapan perbankan Internet oleh nasabah bank komersial Yordania	Objek yang diteliti Customer internal dan eksternal di Pakistan	Objek yang diteliti adalah mahasiswa fakultas tiga universitas di utara Taiwan.	Objek yang di teliti adalah Customer pengguna Internet Banking-BCA
Variabel Bebas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas layanan web</li> <li>- Keperayaan pelanggan</li> <li>- Umpan balik pelanggan</li> <li>- Privasi dan keamanan yang dirasakan</li> <li>- Kemudahan penggunaan yang dirasa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resiko yang dirasakan</li> <li>-Niat untuk menggunakan</li> <li>- Kemudahan penggunaan yang dirasa</li> <li>- Keamanan dan privasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Kepercayaan</li> <li>-Resiko yang dirasakan</li> <li>-Keamanan yang dirasakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resiko yang dirasakan</li> <li>-Keamanan yang dirasakan</li> <li>- Kemudahan penggunaan yang dirasakan</li> </ul>
Variabel Terikat	Adopsi internet Banking	Adopsi internet Banking	Adopsi Internet Banking	Adopsi internet Banking
Instrument Penelitian	Kuesioner	Kuesioner	Kuesioner	Kuesioner
Jumlah responden	600responden	sampel 210 untuk internal dan 151 responden eksternal	362 responden	117responden

Teknik analisis data	Uji validitas dan normalitas	Analisis multivariate	Model SRT ( <i>security-risk-trust</i> )	Regresi linier berganda uji T dan uji F
Hasil	Hasil dari penelitian ini adalah hasil yang menunjukkan bahwa Profitabilitas bank yang menggunakan internet banking lebih tinggi daripada non-pengguna internet, dan bank-bank kecil. Dengan fokus pada layanan perbankan online, biaya lebih rendah dari pada non pengguna IB (Furst et al, 2002). Internet dan E-commerce merupakan jalan yang menjanjikan untuk menciptakan pemasaran dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.	Hasil dari penelitian ini adalah Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa persepsi manfaat (PU), informasi dari internet Banking (INF), risiko yang dirasakan (PR), keamanan dan privasi (SP) menunjukkan pengaruh yang lebih untuk meningkatkan niat pelanggan eksternal untuk mengadopsi layanan Internet Banking sementara pemerintah dukungan (GS) memberikan pengaruh yang lebih untuk pelanggan internal di adopsi studi internet Banking services.	Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa keamanan yang dirasakan merupakan anteseden penting kepercayaan dan resiko yang dirasakan, dan sangat terkait dengan mereka. Dalam kasus ini, keamanan harus dipertimbangkan dalam penelitian kepercayaan dan resiko. Sementara itu, pengamanan yang dirasakan juga merupakan faktor vital yang mempengaruhi individu untuk diadopsi Bank internet.	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Resiko yang dirasakan, keamanan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan nasabah berpengaruh positif tidak signifikan terhadap adopsi internet banking BCA di surabaya

Sumber : Hussein Ahmad Alwan & Abdel halim Issa Al-Zu'bi (2016), Syed Ali Raza dan NidaHanif (2013),

Chong-Shyong Ong dan Yi-Luen Lin (2015)

## 2.2. LandasanTeori

Landasan teori merupakan teori yang relevan yang digunakan untuk menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti dan sebagai dasar untuk member jawaban sementara terhadap suatu rumusan masalah yang diajukan (hipotesis), dan penyusunan instrument penelitian. Teori yang akan digunakan bukan sekedar

pendapat, tetapi teori yang benar-benar telah teruji kebenarannya. Pada penelitian ini teori yang melatarbelakangi dan mendasari adalah sebagai berikut :

### 2.2.1 Pengertian Internet Banking

Menurut Bank Indonesia, *internet Banking* adalah suatu system perbankan yang memungkinkan nasabah untuk bisa melakukan suatu transaksi perbankan yang luas secara elektronik melalui situs yang telah dimiliki oleh bank tersebut. Internet dapat diartikan sebagai sebuah jaringan komputer yang terdiri dari jaringan kecil yang terhubung diseluruh dunia. Pada transaksi *internet banking* ini nasabah dapat melakukan transaksi perbankan financial maupun nonfinansial dengan menggunakan komputer yang terhubung dengan jaringan internet. jenis-jenis transaksi yang terdapat dalam *internet banking* sesuai dengan pernyataan Bank Indonesia ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) di akses pada 8 maret 2017) adalah sebagai berikut :

1. Transfer dana atau pemindahan dana : antara dua rekening di bank yang sama, antara dua rekening di bank yang berbeda.
2. Informasi : saldo, rekap transaksi.
3. Pembayaran : listrik, kartu reedit, pajak, tv kabel, dll.
4. Pembelian : pulsa telepon dari berbagai operator, pulsa PLN Prabayar, dll.

Terkait dengan fitur dan menu layanan, Klik BCA ([www.klikbca.com](http://www.klikbca.com)) di akses pada tanggal 8 maret 2017 menawarkan berbagai fitur yaitu :

1. Pembelian : Voucher Isi Ulang, PLN Prabayar, PLN Prabayar manual *advice*, Tiket, dll.



2. Pembayaran : kartu kredit, telepon, handphone, internet, asuransi, pinjaman, pajak, listrik/PLN, air/PAM, pendidikan, BPJS, dll.
3. Pembayaran *e-Commerce* : *Transaksi financial*
4. Transfer dana : daftar rek. Tujuan, transfer ke rek. BCA, transfer ke sakuku, transfer ke BCA Virtual Account, transfer ke rek. Bank lain dalam negeri.
5. Informasi rekening : informasi saldo, mutasi rekening, rekening nasabah.
6. Administrasi : ganti pin

Aplikasi dari suatu teknologi informasi dalam *internet banking* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui system penjualan yang jauh lebih efektif. Tanpa adanya teknologi dari *internet banking*, maka *internet banking* tidak akan jalan dan dapat dimanfaatkan oleh industri perbankan. Secara umum dalam penyediaan layanan *internet banking*, bank memberikan informasi mengenai produk dan jasanya melalui portal internet, memberikan akses kepada para nasabah untuk bertransaksi.

#### **2.1.4 Resiko yang dirasakan**

Resiko, yang didefinisikan sebagai ketidakpastian hasil di luar kemampuan individu Pandangan atau kontrol, dapat menyebabkan kerusakan Karena sifatnya yang terbuka secara online. Lingkungan, individu terkena ancaman serangan berbahaya. menurut (Featherman dan Pavlou, 2003) Mengusulkan konstruksi terkait risiko spesifik yang mempengaruhi adopsi layanan online seseorang. Sebelum inisiasi Adopsi internet banking, individu

mengungkapkan keprihatinan besar tentang semua berbagai resiko, seperti dominasi informasi sensitive yang tak terkendali. Dengan demikian, pertanyaan selanjutnya adalah bagaimana mengevaluasi risiko. Resiko tidak mudah ditangkap melalui indikator objektif. Misalnya, tidak ada yang absolute hubungan linier antara jumlah privasi yang di ungkapkan individu dan tingkat resiko yang dirasakannya. Disini, istilah subjektif disebut resiko yang dirasakan diadopsi untuk menggambarkan resiko dan definisinya potensi kehilangan adopsi *internet banking*.

### **2.2.3 Keamanan yang dirasakan**

Keamanan adalah perhatian utama yang berkontribusi terhadap keinginan individu mengadopsi layanan online (Tiago dan R.A Pearson, 2014). Karena acara keamanan, mulai dari privasi pengungkapan kerugian finansial, dapat menyebabkan kerusakan tertentu pada individu yang berkeinginan untuk menerapkan layanan online pun berkurang. Dalam hal ini, peningkatan keamanan untuk layanan yang disediakan oleh layanan online Penyedia layanan akan sangat membantu mengurangi ketidakpastian layanan, menurunnya risiko yang dirasakan dan bahkan meningkatkan kepercayaan serta tingkat adopsi. Dalam proses evaluasi keamanan, indikator obyektif, seperti investasi pada sistem keamanan, tidak bisa menjadi perwujudan dari pengukuran subjektif dalam individu. Oleh karena itu, Keamanan yang dirasakan, diadaptasi dari penelitian sebelumnya diterapkan untuk menggambarkan konsep keamanan dan direvisi sebagai "probabilitas subjektif yang dengannya Orang percaya informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan atau dimanipulasi oleh pihak yang tidak tepat, dengan

cara yang sama konsisten dengan harapan mereka yang percaya diri Seperti kepercayaan dan risiko yang dirasakan, keamanan yang dirasakan merupakan faktor penting yang mempengaruhi individu menggunakan Adopsi *internet banking*. Mekanisme keamanan informasi baru bisa dicegah Bank internet dari serangan berbahaya, menjamin kerahasiaan Informasi sensitif, dan melakukan transaksi dengan benar. Karena itu, Kecemasan individu terhadap risiko akan berkurang dan *internet banking* mereka Adopsi akan meningkat melalui kepercayaan mereka terhadap kemampuan dan integritas bank internet untuk menyelesaikan transaksi. Keamanan penggunaan dapat di ukur dalam beberapa hal yaitu :

1. Privasi nasabah merupakan keamanan menurut responden dalam layanan perbankan
2. Keamanan bertransaksi merupakan pendapat responden dalam layanan perbankan
3. Dapat menjaga keamanan privasi dan keamanan transaksi merupakan pendapat responden tanpa mempersulit proses penggunaan Klik BCA.

#### **2.2.4 Kemudahan penggunaan yang di rasakan**

(Jogiyanto, 2007), menjelaskan bahwa Kemudahan penggunaan yang dirasakan merupakan kepercayaan seseorang dalam penggunaan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Apabila seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk digunakan, maka individu tersebut akan menggunakannya. Namun jika sebaliknya, maka individu tersebut tidak akan menggunakannya. Menurut (Maharsi dan Mulyadi, 2007), nasabah akan lebih memilih menggunakan *internet*

*Banking* untuk melakukan transaksi perbankan, jika mereka dapat dengan mudah menggunakan system *internet banking*. Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah. Kemudahan penggunaan dapat diukur dengan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kemudahan transaksi
2. Mudah dioperasikan
3. Tidak mempersulit nasabah

#### **2.2.5 Adopsi internet banking**

Adopsi merupakan suatu kesadaran dari diri seseorang sendiri dimana terdapat ketertarikan terhadap sesuatu di luar diri, yang berarti bahwa adopsi harus dilihat sebagai kesadaran diri sendiri. Mengambil keputusan tidak mungkin timbul dengan sendirinya perlu adanya dorongan atau pengenalan sesuatu di luar dari yang di ketahui individu sehingga individu mendapatkan kesadaran diri untuk mengambil keputusan yang ada di luar diri. Rasa minat merupakan suatu penyebab terjadinya kegiatan dan hasil yang nantinya akan di peroleh oleh individu. Minat terhadap sebuah objek dapat timbul apabila objek tersebut sesuai tujuan dan harapan yang diinginkan sebuah individu. Objek ini kemudian menghasilkan hal yang diinginkan oleh individu sehingga objek tersebut akan menjadi hal yang penting bagi individu tersebut.

Terdapat faktor eksternal dan internal untuk memberikan keputusan terhadap suatu objek, seperti perlunya pengenalan lebih dulu untuk mengetahui atau mengenal suatu objek sehingga akan timbul rasa pengambilan keputusan terhadap objek tersebut dan faktor internal yaitu rasa kesadaran diri dimana

terdapat variabel yang akan mendorong rasa kesadaran diri tersebut. Untuk itu pengambilan keputusan menjadi suatu penyebab terjadinya suatu kegiatan dan hasil yang nantinya akan diperoleh. Menurut Kotler & Amstrong (2009, 224) terdapat lima tahap proses keputusan pembelian, yaitu :

1. Pengenalan kebutuhan
2. Pencarian informasi
3. Pengevaluasian alternative
4. Keputusan pembelian
5. Perilaku setelah pembelian

### **2.3. Hubungan Antar Variabel**

Berdasarkan ladasan teori mengenai Resiko yang dirasakan, Keamanan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan maka variabel tersebut mempunyai pengaruh terhadap Adopsi *internet banking*.

#### **2.3.1 Pengaruh Resiko yang dirasakan terhadap Adopsi Internet Banking**

##### **BCA**

Apa yang kita fokuskan pada Resiko yang dirasakan adalah privasi, keuangan, Kinerja, dan keamanan. Persamaan yang kuat antara risiko dan kepercayaan dapat ditelusuri dari Asosiasi dengan perkiraan ketidakpastian sementara mereka tidak jelas hubungannya dan perlu dipecahkan. Corbitt dan kawan-kawan Berpendapat bahwa risiko yang dirasakan memiliki efek negatif pada kepercayaan. Selain itu, penelitian sebelumnya juga mengklaim itu Risiko yang dirasakan memiliki pengaruh negatif terhadap niat untuk menggunakannya. Dalam konteks *internet banking*, risiko tinggi dirasakan tidak hanya akan berkurang Kepercayaan individu

atas *internet banking*, tapi juga akan mengurangi kemauan nasabah untuk mengadopsi *internet banking* dengan potensi mengalami kerugian.

Merujuk pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Chorng-Shyong Ong dan Yi-Luen Lien, 2015), bahwa Risiko yang dirasakan memiliki pengaruh negative terhadap adopsi *internet banking* di Taiwan.

### **2.3.2 Pengaruh Keamanan yang dirasakan terhadap Adopsi Internet Banking BCA**

Keamanan yang dirasakan merupakan salah satu faktor penting untuk memberi pengaruh kesemua konsumen bank untuk menggunakan *internet banking*. Bisa disimpulkan bahwa dengan amannya transaksi yang kita lakukan melalui sistem maka suatu minat individu akan muncul sendiri kemudian mereka akan menggunakan sistem tersebut dalam transaksi sehari-hari. Keamanan yang dirasakan merupakan suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan system tidak diperlukan usaha apapun, Menurut (Maharsi dan Mulyadi, 2007).

Merujuk pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Chorng-Shyong Ong dan Yi-Luen Lien, 2015), Bahwa Keamanan yang dirasakan berhubungan positif dengan adopsi *internet banking* di Taiwan.

### **2.3.3 Pengaruh Kemudahan penggunaan yang dirasakan terhadap Adopsi Internet Banking BCA**

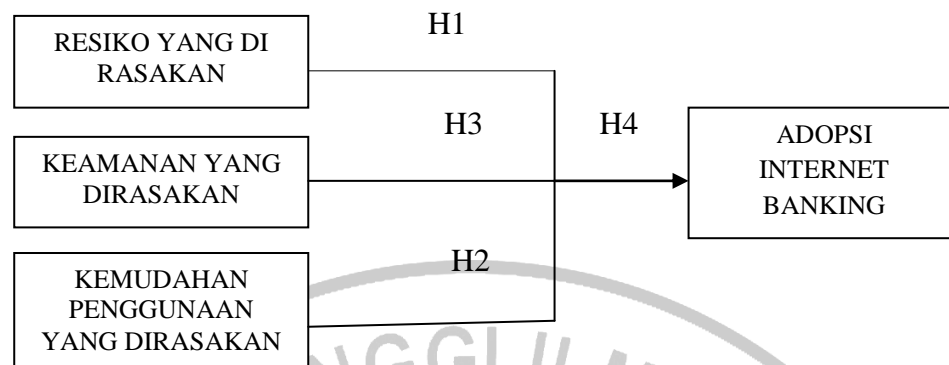
Kemudahan penggunaan yang dirasakan mengacu pada tingkat di mana pelanggan mengenali *Internet banking* sebagai sesuatu yang mudah dimengerti (Davis et al, 1989). Definisi ini menunjukkan bahwa dalam hal pelanggan kurang

berpengalaman atau menemukan bahwa perbankan internet sulit digunakan, nasabah cenderung tidak mengatasinya. Semakin sedikit keterampilan yang dibutuhkan sistem, Semakin banyak pelanggan yang cenderung mengadopsinya. Yoon (2010) menegaskan bahwa PEOU memiliki hubungan yang kuat dengan yang lain dimensi yang terkait dengan adopsi perbankan internet seperti pengalaman individu dan kegunaan yang dirasakan. Dengan hubungan ini, PEOU mengambil kepentingannya dari pengaruhnya terhadap adopsi dan pengembangan Internet Perbankan (Rawashdeh, 2015). Pengaruh sosial, kompleksitas teknologi, perbedaan individu, fasilitasi, kondisi, dan lingkungan kepercayaan nirkabel membatasi kegunaan dan kemudahan penggunaan Internet Nirkabel via perangkat seluler (Lu et al, 2003). Azad dkk (2013) menemukan bahwa perbankan elektronik antar bank iran adalah dipengaruhi oleh penerimaan inovasi, pengembangan internet, dan layanan internet yang cepat, metode untuk penggunaan, Pengetahuan informasi, dan desain.

Merujuk pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Hussein Ahmad Alwan & Abdelhalim Issa Al-Zubi, 2016), bahwa kemudahan yang dirasakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *online banking* di jordania.

#### **2.4. Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan dari pembahasan diatas maka dalam penelitian ini memiliki kerangka pemikiran sebagai berikut:



**GAMBAR 2.4**  
**KERANGKA PEMIKIRAN**

## 2.5. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan dari penjelasan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka penelitian ini mengambil hipotesis sebagai berikut:

H1: Resiko yang dirasakan berpengaruh signifikan positif terhadap Adopsi *Internet Banking* BCA di Surabaya.

H2: Keamanan yang dirasakan berpengaruh signifikan positif terhadap Adopsi *Internet Banking* BCA di Surabaya.

H3: Kemudahan penggunaan yang dirasakan berpengaruh signifikan positif terhadap Adopsi *Internet Banking* BCA di Surabaya.

H4: Resiko yang dirasakan, Keamanan yang dirasakan dan Kemudahan penggunaan yang dirasakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan positif terhadap Adopsi *Internet Banking* BCA di Surabaya.